

Privacyverklaring DELTA

februari 2025

DELTA is de handelsnaam van DELTA Fiber Nederland B.V. en van enkele groepsmaatschappijen. DELTA Fiber Nederland B.V. is een besloten vennootschap met statutaire zetel in Schiedam en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 22051676. DELTA Fiber Nederland B.V. is de moedermaatschappij van DELTA Mobiel B.V. en DELTA Fiber Netwerk B.V.

Inleiding

In deze privacyverklaring kun je lezen op welke wijze DELTA met jouw persoonsgegevens omgaat, waarom DELTA deze persoonsgegevens nodig heeft, hoe lang wij deze persoonsgegevens bewaren en welke rechten jij kunt uitoefenen over het gebruik van jouw persoonsgegevens.

DELTA is de handelsnaam van DELTA Fiber Nederland B.V. en van enkele dochterondernemingen.

DELTA biedt de volgende diensten aan: Internet, (Interactieve) TV, Radio, Vaste- en Mobiele Telefonie en Zakelijke Dienstverlening.

Als hieronder wordt gesproken over 'DELTA', dan wordt hier in het vervolg mede verstaan: DELTA Zakelijk, DELTA Fiber Netwerk, DELTA Mobiel, Zeelandnet, Glasvezel buitenaf en Caiway.

Definities

In deze Privacyverklaring gebruiken we diverse begrippen. Om jou als klant goed te informeren, zullen wij allereerst de belangrijkste begrippen hieronder toelichten.

Persoonsgegevens

Dit zijn alle gegevens die te herleiden zijn tot een natuurlijk persoon. Hiermee worden alle gegevens bedoeld die direct dan wel indirect iets (kunnen) zeggen over jou als individu.

Dit zijn bijvoorbeeld gegevens zoals jouw: IP-adres, e-mail, naam en adres, maar ook bijvoorbeeld jouw gegevens met betrekking tot het gebruik van internet, telefonie en televisie (verbruiksgegevens).

Verwerken

Dit betreffen alle mogelijke handelingen die met betrekking tot persoonsgegevens kunnen worden uitgevoerd. Denk hierbij aan het: bewaren, verzamelen, inzien, verzenden of vernietigen van jouw gegevens.

Cookie

Een cookie is een klein tekstbestand die een website op je computer, tablet of mobiele telefoon plaatst op het moment dat je de website bezoekt. Het is eigenlijk een soort identificatiebewijs. In deze cookies wordt informatie over jouw websitebezoek opgeslagen.

Inhoudsopgave

1. Privacyvisie DELTA	4
2. Voor wie is deze privacyverklaring bedoeld?	4
3. Wie is verantwoordelijk voor jouw gegevens?	4
4. Waarom mogen wij jouw gegevens verwerken?	4
5. Verwerkingen door DELTA	4
5.1 Het opstellen van jouw overeenkomst met DELTA	5
5.2 Realiseren, exploiteren en het beheer van Glasvezelnetwerk en -aansluiting op jouw adres	5
5.3 Identificatie	5
5.4 Voor onze administratie en creditmanagement	5
5.5 Kredietwaardigheidscontrole	5
5.6 Contact met DELTA	6
5.7 DELTA websites en Apps	7
5.8 Mijn DELTA/Caiway omgeving	7
5.9 Het gebruik van login 's, profielen en de Mijn Omgeving op Zeelandnet.nl	7
5.10 Geschillenbeslechting	8
5.11 Bewindvoering	8
5.12 Gebruik van Verkeers- en verbruiksgegevens	8
5.13 Trendanalyse	9
5.14 Het doen van relevante aanbiedingen	9
5.15 Marktonderzoek	9
5.16 Acties via social media	10
5.17 Prijsvragen	10
5.18 Fraudebestrijding	10
5.19 Camerabeveiliging	10
5.20 Schrijven van reviews	11
5.21 Aanbieden van externe content	11
5.22 Profileren	11
6. Cookies	11
7. Verstrekking van jouw persoonsgegevens aan derden	12
7.1 Ten uitvoer van een overeenkomst of bedrijfsactiviteit	12
7.2 Wettelijke verplichting	12
8. Hinderlijke- of kwaadwillende oproepen	13
9. Beveiliging	13
10. Hoe lang worden mijn persoonsgegevens bewaard?	13
11. Uitoefening Privacyrechten	14
12. Toezichthouder Autoriteit Persoonsgegevens	15

Privacyverklaring DELTA

1. Privacyvisie DELTA

DELTA respecteert jouw privacy en verwerkt je persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG) en de Telecommunicatiewet (hierna: Tw). We verwerken jouw persoonsgegevens hierbij zorgvuldig en op een veilige manier. We zijn dan ook voortdurend op zoek naar manieren om de service en de beveiliging van onze dienstverlening te verbeteren en deze zoveel mogelijk af te stemmen op de privacy en behoeften van onze klanten.

2. Voor wie is deze privacyverklaring bedoeld?

Deze privacyverklaring is van toepassing op alle persoonsgegevens die DELTA verzamelt en verwerkt van (potentiële) klanten en van gebruikers van haar websites, apps en andere diensten.

3. Wie is verantwoordelijk voor jouw gegevens?

DELTA Fiber Nederland B.V. (KvK: 22051676) statutair gevestigd te Middelburg en kantoorhoudende te (3112 NB) Schiedam aan de Overschieseweg 203, is verantwoordelijk voor de verwerking van jouw persoonsgegevens.

Binnen de groep van DELTA hebben we een Functionaris Gegevensbescherming (hierna: FG) in dienst. Als je privacy gerelateerde vragen voor onze FG hebt, dan kun je je vraag richten aan: privacy@deltafibernederland.nl.

4. Waarom mogen wij jouw gegevens verwerken?

Wij mogen jouw persoonsgegevens op basis van de volgende vier grondslagen verwerken:

- ten uitvoer van een **Overeenkomst**. Denk hierbij aan de handelingen welke wij moeten uitvoeren om jouw aansluiting op ons netwerk te kunnen realiseren;
- ten uitvoer van een **Wettelijke verplichting**. Denk hierbij aan de fiscale bewaarplicht (voor de belastingdienst) van facturen voor de periode van 7 jaar;
- op basis van ons **Gerechtvaardigd belang**. Denk hierbij aan fraudebestrijding, marketingactiviteiten of het verbeteren van onze dienstverlening;
- op basis van **Toestemming**. Denk hierbij aan het sturen van persoonlijke aanbiedingen (bijvoorbeeld door middel van onze nieuwsbrief).

5. Verwerkingen door DELTA

DELTA verwerkt persoonsgegevens voor verschillende doeleinden.

In dit onderdeel van de Privacyverklaring zijn de belangrijkste verwerkingen opgesomd, de reden waarom deze verwerkingen plaatsvinden (doelen) en welke persoonsgegevens we hiervoor nodig hebben. We kunnen persoonsgegevens in sommige gevallen binnen de DELTA-groep delen als dit nodig is om de doelen te bereiken die we in deze privacyverklaring hebben opgesomd.

5.1 Het opstellen van jouw overeenkomst met DELTA

Doel:

Overeenkomsten tot het leveren van producten en diensten kun je op de websites van DELTA, telefonisch, in de DELTA winkel, retailer of via een bemiddelaar afsluiten. Wanneer we je aanvraag ontvangen, verwerken wij jouw gegevens om het product of de dienst te kunnen leveren.

Welke persoonsgegevens hebben wij hiervoor nodig?

Je naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer, geslacht, bankrekeningnummer, simkaartnummer, IMEI-nummer en klantnummer.

5.2 Realiseren, exploiteren en het beheer van Glasvezelnetwerk en -aansluiting op jouw adres

Doel:

Glasvezel buitenaf/DELTA Netwerk treedt voor veel klanten in het buitengebied op als de aanlegger/beheerder van het Glasvezelnetwerk, waarbij moedermaatschappij DELTA of een andere externe partij als Internet Service Provider (ISP) optreedt. Indien Glasvezel buitenaf/DELTA Netwerk optreedt als aanlegger/beheerder van een Glasvezelnetwerk, dan is DELTA verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens voor het innen van de vastrechtvergoeding en om de glasvezelaansluiting mogelijk te maken.

Welke persoonsgegevens hebben wij hiervoor nodig?

Je naam, adres, geslacht, e-mailadres, telefoonnummer en bankrekeningnummer.

5.3 Identificatie

Doel:

Om te voorkomen dat minderjarigen diensten en/of producten bij ons afnemen, moeten wij we controleren of je ouder bent dan 18 jaar (wat een vereiste is om een abonnement te mogen afsluiten). Ook kunnen we, voordat je bij DELTA een mobiel (sim-only) abonnement met telefoon kunt afsluiten, eerst controleren of je echt bent wie zegt dat je bent.

Welke persoonsgegevens hebben wij hiervoor nodig?

Je geboortedatum en voor het afsluiten van een mobiel (sim-only) abonnement met telefoon, via onze retailers en bemiddelaars, tevens het documentsoort en -nummer van jouw ID-bewijs.

5.4 Voor onze administratie en creditmanagement

Doel:

Om tijdig en correct te kunnen factureren houden we een accurate administratie bij. Hiernaast maken wij gebruik van incassobureaus voor het incasseren van openstaande rekeningen.

Welke gegevens hebben wij hiervoor nodig?

Voor dit doel verwerken wij gegevens zoals je: naam, adresgegevens, land, geboortedatum, e-mailadres, telefoonnummer(s), IBAN-nummer, score kredietwaardigheid en betalingsgegevens.

5.5 Kredietwaardigheidscontrole

Doel:

Op basis van deze controle stelt DELTA de risico's vast, welke zij loopt bij het afsluiten van de overeenkomst(en) en of je de betaalverplichting kunt nakomen. Op basis van de Wet op het financieel toezicht is DELTA verplicht om een toestelkredietovereenkomst van meer dan €250 te melden bij het [Bureau Kredietregistratie \(BKR\)](#) in Tiel.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Als je voor jouw aankoop van een mobiele telefoon met ons een toestelkredietovereenkomst bent overeengekomen, dan zullen wij vragen naar je gezinssamenstelling, maandinkomen en maandelijkse woonlasten. Hiernaast zullen wij van het [Bureau Kredietregistratie \(BKR\)](#) gegevens ontvangen over eventuele kredietregistraties bij andere bedrijven.

Voor het registreren van het toestelkrediet bij het BKR zullen wij de volgende persoonsgegevens verwerken: jouw naam, adres, woonplaats, geboortedatum.

5.6 Contact met DELTA**Doel:**

Je kunt ons via verschillende kanalen (zoals via de website, per e-mail, telefoon, whatsapp, social media en chat) benaderen met vragen of klachten of voor het doorgeven van wijzigingen.

Wij gebruiken jouw persoonsgegevens om je vraag, klacht of wijziging in behandeling te kunnen nemen.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?**Website (chatbox)**

Je klantnummer (optioneel*: postcode en huisnummer) en alle overige persoonsgegevens die je aan ons verstrekt.

E-mail

Je naam, contractgegevens, je e-mailadres, alle overige persoonsgegevens die je aan ons verstrekt.

Social Media

Als je DELTA benadert via onze social media- pagina's, kan DELTA de gegevens die je aan ons verstrekt verzamelen. Denk hierbij aan je (gebruikers)naam (social-ID), adres, e-mailadres, geslacht en bijvoorbeeld de gegevens die je in jouw vraag met ons deelt. Om te kunnen reageren op jouw berichten vragen we je jouw persoonsgegevens in een besloten bericht (Direct Message of e-mail) met ons te delen. Zo controleren wij of wij met de juiste persoon in gesprek zijn en dragen wij zorg voor de veiligheid van jouw gegevens.

Bellen, Whatsapp & Apple Business Chat (ABC)

Je naam, contractgegevens, je telefoonnummer en alle overige persoonsgegevens die je aan ons verstrekt.

Hiernaast kunnen we – als je belt met onze klantenservice – jouw gesprek opnemen voor trainings- en kwaliteitsdoeleinden.

Wanneer je telefonisch een nieuwe overeenkomst sluit met ons of als je een lopende overeenkomst wijzigt, hebben we tevens een gerechtvaardigd belang om het gesprek tussen ons op te nemen. We nemen onze gesprekken op om aan te kunnen tonen wat we hebben afgesproken en om mogelijke klachten op te kunnen lossen.

5.7 DELTA websites en Apps

Doel:

Wanneer je onze websites bezoekt of onze apps gebruikt, verwerken wij jouw gegevens om onze diensten aan te kunnen bieden. Met deze gegevens zijn onze website- en appbeheerders in staat om de websites en apps te beheren en te verbeteren. Zo kunnen zij bijvoorbeeld technische storingen oplossen of de beschikbaarheid verbeteren. Hiernaast kunnen we, als je gebruikt maakt van de 'vergelijkingstool' (postcodecheck op onze websites), controleren of we op jouw adres onze diensten kunnen leveren en de ingevoerde gegevens analyseren. We kunnen de resultaten van deze analyses in de vergelijkingstool op straatniveau doorgeven aan onze resellers om onze (lopende) marketingacties aan te passen. Wij gebruiken een deel van de verzamelde gegevens ook om onze websites en apps aan te passen en te personaliseren, zodat deze beter op jouw behoeftes aansluiten. Zo kunnen we onze website en apps aanpassen op basis van de accountgegevens over jou en je onlinegedrag op onze websites en apps. Daarnaast wordt een deel van deze gegevens gebruikt voor het doen van persoonlijke aanbiedingen en het tonen van advertenties voor onze producten en diensten, zowel in de app/website als via social media. Wij voeren al deze handelingen uit zodat we jou de beste ervaring kunnen geven op onze websites en apps en je zo relevant mogelijk kunnen benaderen.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Voor dit doel verwerken wij technische gegevens, de bezochte web- of apppagina's, klik- en surfgedrag, de internetbrowser waarmee je surft, vorige/volgende bezochte sites en de duur van een bezoek. Voor sommige onderdelen op de website (bijvoorbeeld de postcodecheck) vragen wij aanvullende gegevens zoals je postcode, huisnummer (+toevoeging), (afhankelijk van de door jouw geaccepteerde cookies) jouw klik- en surfgedrag.

5.8 Mijn DELTA/Caiway omgeving

Doel:

Als klant van DELTA krijg je toegang tot je persoonlijke Mijn DELTA/Caiway omgeving. Als je inlogt op jouw persoonlijke pagina, heb je op één plek een overzicht van alle producten en diensten die je bij DELTA hebt afgesloten. In deze omgeving kun je jouw gegevens beheren om bijvoorbeeld je voorschotbedrag aan te passen en om inzicht te krijgen in je facturen.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Jouw inloggegevens van je Mijn DELTA/Caiway omgeving (je inlognaam, emailadres en wachtwoord), de specificaties van de producten en diensten die je bij DELTA hebt afgenomen, eventuele wijzigingen die je in jouw gegevens doorvoert en andere gegevens die je ons in dit verband verstrekt.

5.9 Het gebruik van login 's, profielen en de Mijn Omgeving op Zeelandnet.nl

Doel:

Als je een login bij Zeelandnet hebt, dan kun je een profiel aanmaken. Op de Zeelandnet site kun je zelf content uploaden, beheren en desgewenst weer verwijderen. DELTA-abonnees hebben standaard een Zeelandnet e-mailadres/ login. Niet-abonnees kunnen een (gratis) gastaccount aanvragen. Als je een login en profiel hebt, krijg je toegang tot de verschillende Mijn omgevingen van Zeelandnet.nl. Zo is er een mijn prikbord, mijn profiel, mijn vacatures, mijn video, mijn weblog, community en serviceforum. Je gebruikt deze mijn omgevingen om je content te beheren.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Gegevens zoals je profielnaam, adresgegevens, e-mailadres, telefoonnummers en ingestuurde user generated content.

5.10 Geschillenbeslechting

Doel:

DELTA kan in sommige gevallen genooddaakt zijn om een rechtszaak aan te spannen of een geschil bij de Geschillencommissie Telecommunicatie aan te brengen (of juist omgekeerd). In een dergelijk geval kan DELTA de ontvangen persoonsgegevens gebruiken in de bewijsvoering.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Alle documentatie en overige ontvangen informatie die te maken hebben met het betreffende geschil of de aangespannen rechtszaak.

5.11 Bewindvoering

Doel:

Indien er door een rechter een bewindvoerder voor jou is aangesteld, dan zullen wij deze bewindvoerder registreren in onze systemen. Indien deze bewindvoering stopt, dan zullen we deze registratie weer ongedaan maken.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Bewijstuk(ken) waaruit blijkt dat iemand anders dan jijzelf gerechtigd is om jouw zaken te behartigen. Dit betreft bijvoorbeeld een beschikking van de Rechtbank en/of een kopie ID van de bewindvoerder. Indien de bewindvoering is gestopt, dan dienen wij hiervan tevens een bewijstuk te ontvangen.

5.12 Gebruik van Verkeers- en verbruiksgegevens

Doel:

Als je gebruikt maakt van onze diensten, zoals televisie, internet of (mobiele) telefonie, leggen we bepaalde gegevens vast. Het gaat hierbij om gegevens die we nodig hebben voor onze dienstverlening. Deze zogenoemde 'verkeersgegevens' zijn nodig om de diensten goed te laten werken of om het gebruik in rekening te kunnen brengen. Ook gebruiken we deze informatie om vast te stellen of compensatie uitgekeerd kan worden, als er klachten zijn over de verbinding en om de Fair Use Policies toe te kunnen passen.

Om storingen te detecteren, te voorkomen en sneller op te lossen, worden veelal technische gegevens opgevraagd, opgeslagen en geanalyseerd.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Telefonie

Tijdstip en datum van gevoerde telefoongesprekken en/of verstuurde sms'jes, jouw telefoonnummer, uitgaande telefoonnummers, het aantal verbruikte MB's (download & upload), telefoonnummers van ontvangen telefoongesprekken en sms'jes, IMEI-nummer van het toestel waarmee je belt of gebeld wordt en het simkaartnummer.

Internet

Tijdstip, datum en de duur van een internet sessie, het aantal verbruikte MB's (download & upload) en je IP-adres.

Televisie

Rapportages over het gebruik (in aantallen) van de apps in de Appstore. Deze geaggregeerde rapportages bevatten geen gegevens die naar individuen te herleiden zijn.

Storingsanalyses.

Het dataverbruik, IP-adres en we bewaren logs van e-mails die in onze mailservers worden verwerkt (van, naar, datum, subject en mailflow) om fouten en storingen te kunnen detecteren en analyseren. Als je een storing hebt gemeld en er is een monteur bij je langs geweest, dan registreren we de bevindingen van het onderzoek op om je in de toekomst gerichter te kunnen helpen bij een storing.

5.13 Trendanalyse

Doel:

DELTA voert - op basis van geaggregeerde informatie - onderzoek naar trends in het gebruik van onze diensten en producten (waaronder van de appstore op de interactieve ontvanger). Bij het uitvoeren van deze trendanalyses verwerken wij jouw gegevens om statistische analyses te kunnen uitvoeren. De resultaten van deze analyses worden uitsluitend geaggregeerd gerapporteerd. Dit betekent dat de resultaten van deze analyses niet tot individuen te herleiden zijn.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Gegevens over het gebruik van de apps op de Appstore en analytische cookies op onze websites

5.14 Het doen van relevante aanbiedingen

Doel:

Door producten en diensten die je voorheen hebt besteld, jouw gebruik van onze diensten, jouw interesse in onze producten en diensten en via cookies je klik- en surfgedrag op onze websites te analyseren, kunnen wij je diensten en producten aanbevelen die aansluiten op jouw behoefte(n). DELTA kan je ook benaderen wanneer je geen klant meer bij ons bent, door middel van een retentie aanbod. Om je een relevante retentie aanbieding te kunnen doen, kun je benaderd worden door al onze commerciële merken (DELTA, Caiway, DELTA Mobiel of DELTA Zakelijk).

Hiernaast kun je, indien je hiervoor je toestemming hebt verleend, benaderd worden door DELTA Energie B.V voor informatie over het combineren van producten en diensten.

Wij kunnen je deze aanbieding(en) per email, post of telefonisch doen.

Als bestaande klant van DELTA, ontvang je relevante aanbiedingen via onze nieuwsbrief, tenzij je je hiervoor hebt afgemeld.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Jouw naam, e-mail, woonplaats, leeftijd, productkeuze(s), marketingcookies, klantnummer.

Hiernaast gebruikt DELTA ingekochte datasets bestaande uit: demografische gegevens (gezinssamenstelling, inkomen, opleiding).

5.15 Marktonderzoek

Doel:

Marktonderzoek vindt binnen DELTA op verschillende manieren plaats:

- klanttevredenheidsonderzoek;
- vragenlijsten per e-mail;
- kwalitatief marktonderzoek;
- communities.

Voor het uitvoeren van marktonderzoeken schakelt DELTA, in sommige gevallen, externe marktonderzoekbureaus in maar vaak wordt het marktonderzoek door de eigen

marktonderzoeksafdeling uitgevoerd. Het bureau of de eigen marktonderzoeksafdeling nodigt selecties van klanten per e-mail uit om een vragenlijst in te vullen of geeft een selectiebureau opdracht om klanten te selecteren voor een gesprek. Op basis van de informatie die DELTA zo verzamelt wordt de dienstverlening geoptimaliseerd, worden producten verbeterd en wordt besloten om nieuwe producten al dan niet aan te gaan bieden.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Jouw naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer, geboortedatum, bankrekeningnummer en klantnummer.

5.16 Acties via social media

Doel:

Als je deelneemt aan acties op de social media-pagina's van DELTA verwerken we jouw contactgegevens om de actie uit te kunnen voeren en je te informeren over het vervolg en de uitslag van de actie. Jouw contactgegevens worden niet langer verwerkt dan nodig is om de actie te kunnen uitvoeren. Als wij jouw gegevens willen gebruiken voor marketingactiviteiten, vragen wij daar vooraf toestemming voor. Voor de details per actie verwijzen wij je naar de actievoorwaarden van de desbetreffende actie.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Jouw naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer, geboortedatum, bankrekeningnummer en klantnummer.

5.17 Prijsvragen

Doel:

We kunnen je vragen om mee te doen aan een actie om kans te maken op een prijs.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Jouw klantnummer, postcode + huisnummer.

5.18 Fraudebestrijding

Doel:

Om fraude, misbruik en oneigenlijk gebruik te voorkomen, verwerkt DELTA jouw persoonsgegevens en in sommige gevallen anonieme telefoonnummers in het belang van onze klanten, onze medewerkers, als in het gerechtvaardigde belang van onze organisatie.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Voor dit doel verwerken wij gegevens zoals jouw contactgegevens en gegevens met betrekking tot vermeende onrechtmatige of strafbare gedragingen.

5.19 Camerabeveiliging

Doel:

DELTA heeft, ter beveiliging onze winkels, bewakingscamera's geplaatst. Wanneer je onze winkels bezoekt, worden er automatisch beelden vastgelegd.

De beelden van deze camera's worden opgeslagen en maximaal 4 weken bewaard, tenzij zich een incident voordoet waardoor wij genooddaakt zijn om de beelden langer te bewaren.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Vastgelegde camerabeelden van de bezoekers van onze winkels.

5.20 Schrijven van reviews**Doel:**

Je kunt als klant van DELTA een uitnodiging krijgen om een review te schrijven via Trustpilot over je ervaringen met DELTA.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Naam, e-mailadres.

5.21 Aanbieden van externe content**Doel:**

Om jou als klant de content van externe partijen te kunnen aanbieden (bijvoorbeeld Formule 1 van Viaplay) moeten we bepaalde persoonsgegevens in sommige gevallen verwerken (delen) met deze partijen.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Klantnummer, postcode, landnummer en productafname.

5.22 Profileren**Doel:**

Om jou als klant aanbevelingen, suggesties en gepersonaliseerde aanbiedingen te doen, die beter aansluiten op jouw persoonlijke behoeften en interesses, stellen wij interesse-/klantprofielen op.

Welke gegevens verwerken wij hiervoor?

Hiervoor gebruiken wij jouw accountgegevens (zoals jouw product- en/of abonnementsinformatie), factuurinformatie (gebruikskosten) of jouw klik- en browsgedrag (via geaccepteerde cookies op onze websites en apps). Deze gegevens kunnen wij aanvullen met extra informatie (socio-demografische gegevens) van onze externe dataleveranciers zoals Whooz, Incubeta en Digital Audience.

6. Cookies

Net als veel andere websites maakt DELTA, bij het aanbieden van zijn diensten op www.delta.nl als op andere websites en apps in het beheer van DELTA, gebruik van cookies.

Met cookies houden we informatie bij over je websitebezoek. Bij je volgende bezoek wordt dit tekstbestand geraadpleegd om je zo goed mogelijk van dienst te zijn.

Zo gebruiken wij cookies voor het inloggen op onze website en om je instellingen te onthouden, maar ook voor het verkrijgen van statistieken, het vertonen van banners die toegespitst zijn op je surfgedrag, jouw klik- en surfgedrag te analyseren en om de invoer in je winkelwagen te onthouden. Om het zakelijk gebruik van onze website te meten, gebruiken wij de dienst [Leadinfo](https://leadinfo.com). Deze dienst toont ons bedrijfsnamen en -adressen op basis van IP-adressen van onze bezoekers op www.delta.nl/zakelijk. Het IP-adres wordt hierbij niet opgenomen. Wij maken tevens gebruik van de diensten van Tracedock voor analysedoeleinden van jouw bezoek aan onze website. Lees hier meer over op <https://tracedock.com/privacy>. Wij kunnen dankzij cookies ook zien hoe de website(s), of app(s) worden gebruikt en waar wij deze nog kunnen verbeteren.

We maken gebruik van het Squeezely customer data platform voor het inkopen van advertenties. Het platform stelt ons in staat om advertenties in te kopen, te verkopen en te analyseren, met inbegrip van op interesse gebaseerde advertenties en advertenties gebaseerd op realtime-biedingen. Ook biedt het platform toepassingen voor optimalisatie van gepersonaliseerde websitecontent en het verzenden van commerciële e-mails. Met behulp van tracking cookies is het voor ons mogelijk om relevante advertenties te tonen zonder dat je hiervoor extra informatie moet indienen of constant dezelfde informatie ziet. Wij gebruiken deze cookies ook om je niet lastig te vallen met advertenties die voor jou niet relevant zijn of om je niet lastig te vallen met advertenties van producten die je onlangs hebt aangeschaft. Lees hier meer over op: [Privacy statement Squeezely](#).

In ons cookiestatement vind je een totaaloverzicht van de cookies die wij gebruiken, hoe lang wij cookies bewaren en waarvoor we ze precies gebruiken. Lees hier meer over op de volgende pagina: www.delta.nl/cookies.

7. Verstrekking van jouw persoonsgegevens aan derden

7.1 Ten uitvoer van een overeenkomst of bedrijfsactiviteit

DELTA schakelt bij de uitvoering van zijn dienstverlening en andere bedrijfsactiviteiten o.a. de volgende derden in:

- | | |
|-------------------------------|---|
| • Vervoerders | • Incassobureaus |
| • Reviewplatform (Trustpilot) | • Externe Serviceproviders (Aklamio) |
| • Data verrijking partners | • Automatiseringsdienstverleners |
| • Fulfilment bureaus | • Application Platform host |
| • Externe monteurs | • Externe Ambassadeurs en Agents |
| • Retailers en Dealers | • Aannemers |
| • Callcenters | • Commerciële Partners (DELTA Energie B.V.) |
| • Marketingbureaus | • Vergelijkingstool host (Pricewise B.V.) |
| • Hostingdiensten | • Contentaanbieders (Viaplay) |

Voor zover deze derden bij het uitvoeren van de betreffende diensten en bedrijfsactiviteiten jouw gegevens in opdracht van DELTA verwerken, sluit DELTA (verwerkers)overeenkomsten af, waarin technische en organisatorische maatregelen zijn opgenomen om o.a. te verzekeren dat jouw gegevens goed beveiligd zijn en niet gebruikt worden voor andere doeleinden.

7.2 Wettelijke verplichting

Uitsluitend als DELTA hiertoe wettelijk is verplicht, worden persoonsgegevens o.a. verstrekt aan: fiscale autoriteiten (Belastingdienst), opsporingsinstanties (politie en Ministerie Justitie en Veiligheid), toezichthouders (Autoriteit Consumenten Markt en de Autoriteit Persoonsgegevens) en het Bureau Krediet Registratie (BKR).

8. Hinderlijke- of kwaadwillende oproepen

Als je last hebt van voortdurende hinderlijke of kwaadwillige oproepen met een afgeschermd nummer, dan kun je bij DELTA een verzoek indienen om de persoon achter de oproep bekend te maken. Als dit iemand is met een DELTA-aansluiting, dan zullen wij allereerst, na het uitvoeren van een onderzoek, deze persoon dringend verzoeken te stoppen met het aanhoudende ongewenste belgedrag. Als de oproepen afkomstig zijn van een klant van een andere telecomaandbieder, dan kunnen wij de andere telecomaandbieder verzoeken om medewerking.

Indien je na het contactmoment tussen DELTA en diegene die je lastigvalt, wederom hinderlijk of kwaadwillig wordt gebeld, dan zullen wij – op verzoek – het telefoonnummer, de naam, het adres en de woonplaats van de persoon achter de afgeschermden ongewenste oproepen verstrekken. Deze persoon wordt hiervan wel op de hoogte gebracht.

9. Beveiliging

DELTA heeft adequate maatregelen getroffen om jouw persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking. Denk hierbij aan een informatiebeveiligingsbeleid, spamfilters, virusscanners, training van onze medewerkers, beveiligde servers en fysieke beveiliging van ruimtes waar (persoons)gegevens zijn opgeslagen. DELTA gaat te allen tijde zorgvuldig en vertrouwelijk met jouw gegevens om.

Wij adviseren je ook om zelf zorgvuldig en vertrouwelijk met jouw gegevens om te gaan en je inlog- en persoonsgegevens nooit te delen met anderen.

10. Hoe lang worden mijn persoonsgegevens bewaard?

DELTA bewaart je persoonsgegevens niet langer dan wettelijk is toegestaan en noodzakelijk is voor de realisering van de doeleinden waarvoor je gegevens worden verwerkt. Hoe lang bepaalde gegevens worden bewaard, is afhankelijk van de aard van de gegevens en de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt. De bewaartermijn kan dus per doel verschillen, maar persoonsgegevens worden niet langer dan 7 jaar, na afloop van je contract, bewaard.

- Op basis van belastingwetgeving bewaren we sommige gegevens 7 jaar. Je ongespecificeerde facturen, de duur van je abonnement en een kopie van je contract/bestelbevestiging worden voor dit doel 7 jaar bewaard;
- Facturen zijn tot 12 maanden inzichtelijk in jouw Mijnomgeving;
- Camerabeelden worden maximaal vier weken bewaard, tenzij er een gegronde reden is om ze langer te bewaren;
- Wij kunnen tot 36 maanden, na afloop van je contract, je telefonisch of per e-mail benaderen met een retentie aanbod
- Opnamen van telefonische gesprekken tussen ons kunnen we tot 3 maanden voor trainings- en analysedoeleinden bewaren en 12 maanden ter bewijzvoering, fraudebestrijding en integriteitsbewaking;

- In beginsel worden verkeersgegevens direct gewist. Sommige verkeersgegevens worden, om het gebruik in rekening te kunnen brengen of de dienst te kunnen aanbieden, 6 maanden (internet) of 12 maanden (telefonie en IP-televisie) bewaard;
- Geaggregeerde analyses over het gebruik van de appstore op onze interactieve ontvanger, worden 12 maanden bewaard.

11. Uitoefening Privacyrechten

Als klant van DELTA heb je verschillende rechten met betrekking tot het gebruik van jouw persoonsgegevens:

Intrekken van toestemming

Als wij jouw persoonsgegevens hebben verwerkt op basis van toestemming, heb je het recht om deze toestemming te allen tijde weer in te trekken. Deze intrekking doet geen afbreuk aan de rechtmatigheid van die verwerking in de periode hiervoor.

Inzage

Wil je graag inzage in de gegevens waarover wij beschikken, dan kun je verzoeken om inzage. Wellicht heb je een specifiek verzoek, dan horen wij graag in welke gegevens je inzage wil krijgen.

Corrigeren

Zijn jouw persoonsgegevens niet (meer) correct, bijvoorbeeld omdat je een nieuw e-mailadres hebt? Dan kun je dit laten corrigeren, door aan onze klantenservice de juiste gegevens door te geven.

Verwijderen

Je kunt ons verzoeken om de persoonsgegevens die wij van jou gebruiken, uit onze systemen te verwijderen. De meeste persoonsgegevens kunnen wij helaas niet verwijderen als je nog steeds klant bij DELTA bent, omdat wij bijvoorbeeld wettelijk verplicht zijn om bepaalde gegevens te bewaren, de persoonsgegevens nodig hebben voor de uitvoering van onze dienstverlening of omdat een openstaande klacht nog niet is afgehandeld.

Beperken

Je hebt het recht om in sommige gevallen het gebruik van jouw persoonsgegevens te beperken. Dit geldt bijvoorbeeld voor de situatie dat wij jouw persoonsgegevens niet meer nodig hebben voor het doel waarvoor de gegevens zijn verzameld.

Bezwaar maken

Je hebt het recht om bezwaar te maken tegen het gebruik van jouw persoonsgegevens voor doeleinden van 'direct marketing', geautomatiseerde besluitvorming en 'profiling'. Wij zullen de verwerking van je gegevens, waarop het bezwaar zich richt, na ontvangst, blokkeren tenzij wij gerechtvaardigde belangen kunnen aanvoeren die zwaarder wegen dan jouw belangen, rechten en vrijheden.

Klacht

Als je een klacht wilt indienen over de manier waarop wij jouw persoonsgegevens verwerken, dan kun je dit doen op de website van de Autoriteit Persoonsgegevens. Uiteraard horen wij jouw klacht graag eerst, zodat wij kunnen proberen om je klacht samen op te lossen. Neem hiervoor contact op met onze klantenservice.

Hoe maak ik gebruik van bovenstaande rechten?

Stuur je verzoek naar: privacy@deltafibernederland.nl. Voordat we je verzoek in behandeling kunnen nemen, moeten we allereerst controleren of je bent wie zegt dat je bent. Zo voorkomen wij dat kwaadwillende misbruik (kunnen) maken van jouw gegevens.

Het verzoek dient daarom de volgende gegevens te bevatten:

1. je volledige naam;
2. klantnummer;
3. postcode + huisnummer.

Wij reageren binnen één maand na ontvangst van een verzoek. Als dit ons niet lukt, zullen wij je dit binnen de maand laten weten. Wij kunnen de termijn, tot het nemen van een beslissing, dan verlengen tot maximaal drie maanden.

12. Toezichthouder Autoriteit Persoonsgegevens

De Autoriteit Persoonsgegevens houdt toezicht op de naleving van de wettelijke regels voor bescherming van persoonsgegevens en adviseert over nieuwe regelgeving. Je vindt meer informatie over de Autoriteit Persoonsgegevens op www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.